



## **Ενημερωτικό Φυλλάδιο προς τους Δανειολήπτες με Οικονομικές Δυσχέρειες**

## ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

Εισαγωγή *σελ. 3*

Διαδικασία Επίλυσης Καθυστερήσεων (Δ.Ε.Κ) *σελ. 6*

Συνοπτική Περιγραφή Λύσεων  
Ρύθμισης και Οριστικής Διευθέτησης *σελ. 10*

Φορείς στους οποίους Διαβιβάζονται  
τα Στοιχεία των Δανειοληπτών σε Καθυστέρηση *σελ. 12*

Παροχή Συμβουλευτικής Υποστήριξης *σελ. 13*

---

Η Τράπεζα της Ελλάδος, στο πλαίσιο εγκαθίδρυσης μόνιμου μηχανισμού επίλυσης του μη εξυπηρετούμενου ιδιωτικού χρέους, κατ' εφαρμογή του Ν. 4224/2013, εξέδωσε τον Αύγουστο 2014 Κώδικα Δεοντολογίας (εφεξής ο Κώδικας Δεοντολογίας) για τη διαχείριση των μη εξυπηρετούμενων ιδιωτικών οφειλών. Ο Κώδικας Δεοντολογίας αναθεωρήθηκε τον Μάιο 2021, δυνάμει της υπ' αριθμόν 392/1/31.5.2021 (ΦΕΚ Β' 2411/7.6.2021) απόφασης της Επιτροπής Πιστωτικών και Ασφαλιστικών Θεμάτων της Τράπεζας της Ελλάδος.

Ο Κώδικας εφαρμόζεται από κάθε εποπτευόμενο ίδρυμα που παρέχει δάνεια/πιστώσεις ή ασκεί δραστηριότητα χρηματοδοτικής μίσθωσης, καθώς και από τις Εταιρείες Διαχείρισης Απαιτήσεων από Δάνεια και Πιστώσεις (Ε.Δ.Α.Δ.Π.)

Ο Κώδικας Δεοντολογίας καταρτίστηκε με βάση τις βέλτιστες διεθνείς πρακτικές και περιγράφει ιδίως τα βήματα, τις προθεσμίες και το ελάχιστο περιεχόμενο ενημέρωσης που αμοιβαία οφείλουν να παρέχουν από τη μια πλευρά οι πιστωτές και οι εταιρείες διαχείρισης απαιτήσεων από δάνεια και πιστώσεις και από την άλλη πλευρά οι δανειολήπτες, ώστε να αξιολογούνται σωστά οι κίνδυνοι και η ικανότητα αποπληρωμής κάθε δανειολήπτη και να επιδιώκεται η εξεύρεση της καταλληλότερης για κάθε συγκεκριμένη περίπτωση λύσης ρύθμισης.

Η UCI ΕΛΛΑΣ ΜΟΝΟΠΡΟΣΩΠΗ ΑΝΩΝΥΜΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΑΠΑΙΤΗΣΕΩΝ ΑΠΟ ΔΑΝΕΙΑ ΚΑΙ ΠΙΣΤΩΣΕΙΣ, που έχει λάβει άδεια λειτουργίας με την υπ' αριθμόν 236/2/10.07.2017 απόφαση της Τράπεζας της Ελλάδος (εφεξής UCI Ελλάς), ενεργώντας για λογαριασμό της UNION DE CREDITOS INMOBILIARIOS S.A. E.F.C. (εφεξής η Δανείστρια 1 ), εφαρμόζει τον Κώδικα Δεοντολογίας και την αναφερόμενη σε αυτόν Διαδικασία Επίλυσης Καθυστερήσεων εφεξής Δ.Ε.Κ.) σε όλους τους δανειολήπτες που έχουν περιέλθει σε καθυστέρηση και, όπου εφαρμόζεται, στους εγγυητές τους, με ιδιαίτερη μέριμνα για δανειολήπτες που αντιμετωπίζουν οικονομικές δυσχέρειες. Ο Κώδικας Δεοντολογίας δεν εφαρμόζεται για:

- (α) απαιτήσεις από συμβάσεις που έχουν ήδη καταγγεληθεί πριν από την 01.01.2015
- (β) απαιτήσεις έναντι δανειολήπτη που δεν υπερβαίνουν κανένα από τα κατωτέρω όρια: (αα) το ποσό των χιλίων (1.000) ευρώ, στην περίπτωση απαιτήσεων έναντι δανειοληπτών φυσικών προσώπων, υπολογιζόμενο ως το άθροισμα των οφειλών του δανειολήπτη προς τη Δανείστρια ή (ββ) το ποσό των πέντε χιλιάδων (5.000) ευρώ, σε περιπτώσεις δανειοληπτών νομικών προσώπων – πολύ μικρών επιχειρήσεων, υπολογιζόμενο ως το άθροισμα των οφειλών του δανειολήπτη προς τη Δανείστρια.
- (γ) απαιτήσεις έναντι νομικών προσώπων που δεν αποτελούν «πολύ μικρές επιχειρήσεις», δηλαδή επιχειρήσεις - νομικά πρόσωπα, των οποίων ο ετήσιος κύκλος εργασιών κατά τα τελευταία τρία φορολογικά έτη δεν υπερέβη κατά μέσο όρο το ποσό του ενός εκατομμυρίου ευρώ (€ 1.000.000).

Επίσης, η UCI δεν υποχρεούται να εκκινήσει ή δύναται να αναστείλει ή οφείλει να αναστέλλει, όπως κάθε φορά ορίζει ο νόμος, την ήδη εκκινήθεισα ΔΕΚ:

- (α) Όταν ο δανειολήπτης έχει υποβάλει αίτηση για εξωδικαστική ρύθμιση οφειλής σύμφωνα με την παρ. 1 του άρθρου 8 του ν. 4738/2020 ή όταν η Δανείστρια έχει κοινοποιήσει στον οφειλέτη πρόσκληση για εξωδικαστική αναδιάρθρωση οφειλής σύμφωνα με την παρ. 2 του άρθρου 8 του ν. 4738/2020 και για το χρονικό διάστημα έως την για οποιοδήποτε λόγο περάτωση της διαδικασίας ως άκαρπης.

---

<sup>1</sup> Στις 08/02/2018 η Δανείστρια ανέθεσε τη διαχείριση των απαιτήσεών της από δάνεια και πιστώσεις στη UCI Ελλάς, η οποία εφεξής ενεργεί υπό την ιδιότητά της ως διαχειρίστρια εταιρεία των σχετικών απαιτήσεων σύμφωνα με τον ν. 4354/2015 και την Πράξη Εκτελεστικής Επιτροπής της Τράπεζας της Ελλάδος 118/19.5.2017, όπως εκάστοτε ισχύουν, στο όνομα και για λογαριασμό του κυρίου της πιστώσεως, δηλαδή της Δανείστριας.

- (β) Όταν έχει υπογραφεί σύμβαση αναδιάρθρωσης οφειλών, η οποία δεν τελεί υπό την αίρεση συναίνεσης του Δημοσίου ή Φορέα Κοινωνικής Ασφάλισης και η Δανείστρια είναι καταλαμβανόμενος πιστωτής ή παράγονται για τη Δανείστρια αποτελέσματα δυνάμει της παρ. 2 του άρθρου 5 του ν. 4738/2020.
- (γ) Όταν ο δανειολήπτης ή η Δανείστρια ή άλλος πιστωτής έχει υποβάλει αίτηση για επικύρωση συμφωνίας εξυγίανσης του δανειολήπτη και εφόσον επικυρωθεί ή συναφθεί σύμφωνα με το άρθρο 41 του ν. 4738/2020 ή την παρ. 5 του άρθρου 103 του ν. 3588/2007, ως η παρ. 1.α) του άρθρου 265 του ν. 4738/2020 ορίζει, και είναι δεσμευτική για τη Δανείστρια.
- (δ) Όταν ο δανειολήπτης ή η Δανείστρια ή άλλος πιστωτής έχει υποβάλει αίτηση για κήρυξη του δανειολήπτη σε πτώχευση και για το χρονικό διάστημα έως την τυχόν απόρριψή της.
- (ε) Όταν ο δανειολήπτης έχει υποβάλει αίτηση για υπαγωγή σε διαδικασία του ν.3588/2007 ή του ν. 3869/2010 ή του ν. 4605/2019 ή του ν. 4469/2017, η οποία εκκρεμεί, ή εκκρεμεί η έκδοση δικαστικής απόφασης ή η ίδια η διαδικασία, ή όταν ο οφειλέτης έχει υπαχθεί στη διαδικασία του άρθρου 68 του ν. 4307/2014, η οποία εκκρεμεί.
- (στ) Όταν συντρέχει η περίπτωση (ε) της παρ. 3 του άρθρου 7 του ν. 4738/2020.
- (ζ) Όταν δανειολήπτης που είναι νομικό πρόσωπο έχει τεθεί σε εκκαθάριση.
- (η) Για απαιτήσεις έναντι δανειολήπτη, κατά του οποίου τρίτοι πιστωτές έχουν κινήσει δικαστικές ενέργειες για την εξασφάλιση προς αυτούς χρεών.

Εάν δεν συντρέχει κάποια από τις προαναφερόμενες (α) έως και (η) περιπτώσεις, κάθε δανειολήπτης έχει δικαίωμα να προσέλθει και να υποβάλλει με δική του πρωτοβουλία την απαιτούμενη, κατά τον Κώδικα Δεοντολογίας, πληροφόρηση, για την αξιολόγηση της ικανότητας αποπληρωμής των οφειλών του. Στην περίπτωση αυτή η UCI Ελλάς υποχρεούται να τον εντάξει στο Στάδιο 3 (Αξιολόγηση οικονομικών στοιχείων) της Δ.Ε.Κ., όπως περιγράφεται παρακάτω.

Ο Κώδικας παραπέμπει στις έννοιες του «συνεργάσιμου δανειολήπτη» και των «εύλογων δαπανών διαβίωσης», όπως εκάστοτε ορίζονται από το Κυβερνητικό Συμβούλιο Διαχείρισης Ιδιωτικού Χρέους του Ν.4389/2016.

## Εύλογες Δαπάνες Διαβίωσης

Ειδικότερα οι «εύλογες δαπάνες διαβίωσης» είναι ένας αντικειμενικός τρόπος προσδιορισμού των δαπανών που απαιτούνται για την κάλυψη των βασικών αναγκών των νοικοκυριών και μπορούν να χρησιμοποιηθούν ως ένα κοινό αποδεκτό σημείο αναφοράς για την αξιολόγηση της δυνατότητας εξυπηρέτησης των δανειακών υποχρεώσεων του οφειλέτη, σύμφωνα με την εκάστοτε οικονομική του κατάσταση.

Οι βασικές δαπάνες που περιλαμβάνονται στον υπολογισμό των εύλογων δαπανών διαβίωσης είναι οι:

- δαπάνες διατροφής, ένδυσης και υπόδησης
- δαπάνες σχετικές με την κατοικία καθώς και με την επισκευή και συντήρηση διαρκών αγαθών οικιακής χρήσης
- δαπάνες χρήσης μέσων μαζικής μεταφοράς ή/και δαπάνες για έξοδα κίνησης, συντήρησης και επισκευής και ασφάλισης μεταφορικών μέσων
- δαπάνες αγοράς αγαθών συνήθους οικιακής κατανάλωσης
- δαπάνες τηλεφωνικών και ταχυδρομικών υπηρεσιών
- δαπάνες ειδών και υπηρεσιών υγείας και εκπαίδευσης
- δαπάνες υπηρεσιών κοινωνικής προστασίας και λήψης οικονομικών υπηρεσιών.

Ο υπολογισμός των εύλογων δαπανών διαβίωσης στηρίζεται στα στοιχεία της στατιστικής Έρευνας Οικογενειακών Προϋπολογισμών (ΕΟΠ) που διενεργείται κάθε χρόνο από την Ελληνική Στατιστική Υπηρεσία (η σχετική μεθοδολογία και το ενημερωτικό σημείωμα είναι διαθέσιμα στην ηλεκτρονική διεύθυνση της Ειδικής Γραμματείας Διαχείρισης Ιδιωτικού Χρέους (εφεξής **ΕΓΔΙΧ**) (<http://www.keyd.gov.gr/eyloges-dapanes/>).

## Συνεργάσιμος Δανειολήπτης

Ακολούθως, ένας δανειολήπτης θεωρείται «συνεργάσιμος» όταν:

- παρέχει πλήρη και επικαιροποιημένα στοιχεία επικοινωνίας (π.χ. αριθμούς τηλεφώνου, διεύθυνση κατοικίας και εργασίας, ηλεκτρονική διεύθυνση κ.λπ.) στον δανειστή ή σε όποιον ενεργεί νομίμως για λογαριασμό του δανειστή και προβαίνει σε ορισμό συγγενικού ή φιλικού προσώπου, ως αντικλήτου επικοινωνίας για κάθε περίπτωση που ο ίδιος δεν είναι διαθέσιμος,
- είναι διαθέσιμος σε επικοινωνία με τον δανειστή ή με όποιον ενεργεί νομίμως για λογαριασμό του δανειστή και ανταποκρίνεται με ειλικρίνεια και σαφήνεια, σε κλήσεις και επιστολές του δανειστή, με κάθε πρόσφορο τρόπο, εντός 15 εργάσιμων ημερών,
- προβαίνει σε πλήρη και ειλικρινή γνωστοποίηση πληροφοριών προς το δανειστή, αναφορικά με την τρέχουσα οικονομική του κατάσταση, εντός 15 εργάσιμων ημερών από την ημέρα μεταβολής της ή εντός 15 εργάσιμων ημερών από την ημέρα που θα ζητηθούν ανάλογες πληροφορίες από τον δανειστή,
- προβαίνει σε πλήρη και ειλικρινή γνωστοποίηση προς τον δανειστή πληροφοριών, οι οποίες θα έχουν σημαντικές επιπτώσεις στη μελλοντική οικονομική του κατάσταση (όπως πλήρωση προϋποθέσεων λήψης επιδόματος, εμφάνιση νέων περιουσιακών στοιχείων π.χ. από κληρονομιά, απώλεια κυριότητας περιουσιακών στοιχείων, ανακοίνωση απόλυσης, κέρδη κάθε μορφής κλπ.) εντός 15 εργάσιμων ημερών από την ημέρα που θα περιέλθουν σε γνώση του και
- συναινεί σε διερεύνηση εναλλακτικής πρότασης αναδιάρθρωσης με τον δανειστή, σύμφωνα με τα προβλεπόμενα στον Κώδικα Δεοντολογίας.

Σε περίπτωση κατηγοριοποίησης ως μη συνεργάσιμου ενός δανειολήπτη - φυσικού προσώπου, του οποίου ο αποχαρακτηρισμός ως συνεργάσιμου μπορεί να έχει συνέπεια τον εκπλειστηριασμό της κύριας κατοικίας του, η UCI Ελλάς τον ενημερώνει για το γεγονός αυτό εντός δεκαπέντε (15) ημερολογιακών ημερών με σχετική γραπτή επικοινωνία και του γνωστοποιεί τα εξής:

- (α) το γεγονός ότι έχει κατηγοριοποιηθεί ως μη συνεργάσιμος και τους λόγους για την κατηγοριοποίηση αυτή
- (β) τις λεπτομέρειες αναφορικά με το χρονοδιάγραμμα, με βάση το οποίο UCI Ελλάς προτίθεται να κινηθεί στο μέλλον (π.χ. διαδικασία ρευστοποίησης)
- (γ) τον κίνδυνο εκποίησης τυχόν εξασφαλίσεων που έχουν παρασχεθεί από τυχόν εγγυητές
- (δ) αν ο δανειολήπτης και τυχόν εγγυητές θα εξακολουθούν να είναι υπόχρεοι για τυχόν εναπομένον υπόλοιπο μετά την ενδεχόμενη εκποίηση εξασφαλίσεων, καθώς και τον τρόπο και το επιτόκιο που αυτό θα εκτοκίζεται.
- (ε) ότι ο αποχαρακτηρισμός του δανειολήπτη ως συνεργάσιμου μπορεί να έχει ως συνέπεια τον αποκλεισμό του από ειδικές σχετικές ευεργετικές διατάξεις της νομοθεσίας.
- (στ) Το δικαίωμα του δανειολήπτη να υποβάλει ένσταση μετά την κατηγοριοποίηση του ως μη συνεργάσιμου ακολουθώντας τη διαδικασία που αναφέρεται στο Ενημερωτικό Φυλλάδιο.

Σε περίπτωση κατηγοριοποίησης ως μη συνεργάσιμου ενός δανειολήπτη - νομικού προσώπου - πολύ μικρής επιχείρησης, ακολουθεί ενημέρωση του για το γεγονός της κατηγοριοποίησής του ως μη συνεργάσιμου και τους ειδικότερους λόγους για την κατηγοριοποίηση αυτή με την τυχόν καταγγελία της σύμβασης ή νωρίτερα από αυτήν.

Με σκοπό την ενημέρωση των δανειοληπτών που αντιμετωπίζουν δυσκολίες αποπληρωμής των οφειλών τους, η UCI Ελλάς παρέχει με το παρόν Ενημερωτικό Φυλλάδιο τις ακόλουθες πληροφορίες:

- (α) βασικές διατάξεις του Κώδικα Δεοντολογίας που πρέπει να γνωρίζουν οι δανειολήπτες και
- (β) σημαντικά βήματα που πρέπει να ακολουθεί κάθε δανειολήπτης ο οποίος αντιμετωπίζει οικονομικές δυσκολίες.

## **Διαδικασία Επίλυσης Καθυστερήσεων (Δ.Ε.Κ.) Φυσικών Προσώπων και Πολύ Μικρών Επιχειρήσεων**

Η UCI Ελλάς εφαρμόζει τη Δ.Ε.Κ. όπως περιγράφεται στη συνέχεια. Οι δανειολήπτες που αντιμετωπίζουν οικονομικές δυσκολίες και που επιδιώκουν τη ρύθμιση των δανείων τους θα πρέπει να γνωρίζουν τα εξής:

### **Στάδιο 1: Επικοινωνία με τον Δανειολήπτη**

#### **A. Γενικές Αρχές Επικοινωνίας με το Δανειολήπτη**

Σύμφωνα με τον Κώδικα Δεοντολογίας και τις εσωτερικές πολιτικές της, η UCI Ελλάς:

- Παρέχει στους δανειολήπτες όλες τις σχετικές πληροφορίες αναφορικά με τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις τους, καθώς και τις διαδικασίες που εφαρμόζει η ίδια όταν παρουσιάζονται καθυστερήσεις στην αποπληρωμή των δανείων.
- Επικοινωνεί με τον δανειολήπτη όσο το δυνατόν πιο έγκαιρα, παρέχοντας τις αναγκαίες πληροφορίες με τρόπο κατανοητό και ανάλογο του χρόνου καθυστέρησης τηρώντας τις σχετικές διατάξεις της νομοθεσίας.
- Διασφαλίζει ότι η επικοινωνία διεξάγεται με διαφάνεια, ειλικρίνεια και πνεύμα καλής συνεργασίας, ενθαρρύνοντας τη νέα επικοινωνία σε αναζήτηση εξεύρευσης κατάλληλης λύσης.
- Διασφαλίζει ότι η επικοινωνία με τον δανειολήπτη γίνεται σε κατάλληλες ώρες, εκτός αν έχει συμφωνηθεί διαφορετικά, λαμβάνοντας υπόψη τις ειδικές συνθήκες κάθε δανειολήπτη και τις σχετικές διατάξεις της νομοθεσίας.
- Τηρεί τις αρχές προστασίας των προσωπικών δεδομένων του δανειολήπτη και τις αρχές της εμπιστευτικότητας, όπως ορίζει ο νόμος.
- Στην πολιτική της εντάσσεται το ενδεχόμενο της ανάθεσης σε τρίτους της διαχείρισης υποθέσεων στο πλαίσιο της Δ.Ε.Κ. σύμφωνα με τον Κώδικα Δεοντολογίας.
- Διαθέτει ειδικό σημείο επικοινωνίας για την υποδοχή ερωτημάτων, παροχή οδηγιών, την παραλαβή δηλώσεων, εγγράφων και δικαιολογητικών, την παροχή αναλυτικότερης περιγραφής των διαδικασιών της, εφόσον κρίνεται επιθυμητό, καθώς και για τη διεξαγωγή της επικοινωνίας με τους δανειολήπτες που υπόκεινται στον Κώδικα Δεοντολογίας και συγκεκριμένα έχει ορίσει ως «Ειδικό Σημείο Επικοινωνίας» τα κεντρικά γραφεία της στην Αθήνα επί της οδού Αγγέλου Πυρρή 5.
- Παρέχει ενημερωτικό υλικό σε έντυπη και σε ηλεκτρονική μορφή, σε διακριτή ενότητα στο διαδικτυακό τόπο της [www.uci.gr](http://www.uci.gr) ειδικά για τα δάνεια σε καθυστέρηση, εύκολα προσβάσιμη, διαμορφωμένη σε περιβάλλον «φιλικό» προς τον δανειολήπτη, συμπεριλαμβανομένου και του παρόντος Ενημερωτικού Φυλλαδίου.
- Μεριμνά για την κατάλληλη εκπαίδευση των αρμόδιων υπαλλήλων ή προσώπων που διαμεσολαβούν/ενεργούν κατ' εντολή και για λογαριασμό της, προκειμένου να διασφαλιστεί η

επικοινωνία σε υψηλό επαγγελματικό επίπεδο.

- Υποχρεούται να παραλαμβάνει κάθε έγγραφο που προσκομίζει ο δανειολήπτης χορηγώντας του ταυτόχρονα σχετικό αποδεικτικό παραλαβής.
- Ακολουθεί διαδικασία και απαιτεί δικαιολογητικά για τον έλεγχο της νομιμοποίησης τυχόν εξουσιοδοτημένων από τον δανειολήπτη προσώπων, όμοια με αυτά που έχει υιοθετήσει και ζητά αντιστοίχως για τις λοιπές παρεχόμενες υπηρεσίες και συναλλαγές της με πελάτες.

## **B. Στάδια Επικοινωνίας**

Τα στάδια επικοινωνίας της UCI Ελλάς με τους δανειολήπτες είναι τα ακόλουθα:

### α) Επικοινωνία που αφορά δάνειο σε αρχική καθυστέρηση

Σε περίπτωση καθυστέρησης καταβολής, η UCI Ελλάς επιχειρεί μια πρώτη τηλεφωνική επικοινωνία συμβουλευτικού χαρακτήρα με τον δανειολήπτη, με επίκεντρο την διερεύνηση των αιτιών που ανέκυψαν και μπορεί να οδηγήσουν σε καθυστερήσεις, ώστε να του δοθεί η δυνατότητα να εξετάσει έγκαιρα την ένταξή του στη Δ.Ε.Κ. για διερεύνηση τυχόν εναλλακτικών λύσεων. Στο πλαίσιο αυτής της επικοινωνίας η UCI Ελλάς αποστέλλει μετά από συνεννόηση με τον δανειολήπτη το παρόν Ενημερωτικό Φυλλάδιο (ή τον παραπέμπει στο αντίστοιχο σημείο στην ιστοσελίδα της) και τον ενημερώνει για το «Ειδικό Σημείο Επικοινωνίας» της UCI Ελλάς, στο οποίο μπορεί να απευθυνθεί για τις περαιτέρω επαφές. Μη ανταπόκριση σε αυτό το στάδιο δεν συνεπάγεται την απώλεια του χαρακτηρισμού του δανειολήπτη ως «συνεργάσιμου».

### β) Γραπτή ειδοποίηση

Αν η καθυστέρηση καταβολής υπερβεί τις τριάντα (30) ημερολογιακές ημέρες η UCI Ελλάς αποστέλλει στον δανειολήπτη γραπτή ειδοποίηση εντός των επόμενων 15 εργάσιμων ημερών, εκτός εάν εν τω μεταξύ καταβληθεί ολοσχερώς η οφειλόμενη δόση. Με αυτή την γραπτή ειδοποίηση η UCI Ελλάς ενημερώνει τον δανειολήπτη για:

- (i) την ημερομηνία κατά την οποία η οφειλή περιήλθε σε καθυστέρηση,
- (ii) τον αριθμό και το συνολικό ύψος των δόσεων που είναι ληξιπρόθεσμες, το άληκτο υπόλοιπο της οφειλής, καθώς και το επιτόκιο με το οποίο εκτοκίζεται το μη ενήμερο τμήμα της οφειλής,
- (iii) την ένταξή του στη Δ.Ε.Κ και την υποχρέωσή του να συμπληρώσει μέσω της ειδικής ηλεκτρονικής πλατφόρμας του Κώδικα Δεοντολογίας τραπεζών (η **Πλατφόρμα**), όπως προβλέπεται στον νόμο, την «Τυποποιημένη Οικονομική Κατάσταση» (Τ.Ο.Κ), εφόσον πρόκειται για φυσικό πρόσωπο ή το τυποποιημένο έντυπο οικονομικής πληροφόρησης, εφόσον πρόκειται για νομικό πρόσωπο – πολύ μικρή επιχείρηση (τα σχετικά έντυπα επισυνάπτονται στην γραπτή ειδοποίηση),
- (iv) τη δυνατότητα η επικοινωνία στο πλαίσιο της Δ.Ε.Κ. να γίνεται και ηλεκτρονικά στην τελευταία ηλεκτρονική διεύθυνση που ο δανειολήπτης έχει δηλώσει, εκτός αν επιθυμεί προσέλθει στο «Ειδικό Σημείο Επικοινωνίας» προκειμένου να ζητήσει και να παραλάβει το σχετικό πληροφοριακό υλικό σε έγχαρτη μορφή και
- (v) την ηλεκτρονική διεύθυνση όπου διατίθεται ο κατάλογος με τα απαιτούμενα σχετικά υποστηρικτικά δικαιολογητικά, καθώς και τους τρόπους και τα πρόσωπα επικοινωνίας.

Η προαναφερόμενη γραπτή ειδοποίηση μπορεί να συνοδεύεται από τηλεφωνική κλήση για τον προγραμματισμό κατ' ιδίαν συνάντησης, στην οποία και θα συμφωνηθεί η επόμενη ημερομηνία επικοινωνίας για τη στενή παρακολούθηση της κατάστασης.

Σε περίπτωση νέας καθυστέρησης για το ίδιο δάνειο δεν είναι υποχρεωτική η επανάληψη της αποστολής της παραπάνω γραπτής ειδοποίησης, εκτός εάν έχει παρέλθει έτος από την τελευταία αποστολή της.

## Στάδιο 2: Συγκέντρωση οικονομικών στοιχείων και άλλων πληροφοριών

Στο στάδιο αυτό και υπό την προϋπόθεση ότι ο δανειολήπτης έχει προβεί στις απαραίτητες ενέργειες μέσω της Πλατφόρμας, η UCI Ελλάς επίσης μέσω της Πλατφόρμας λαμβάνει γνώση των στοιχείων που καταχώρισε ο δανειολήπτης. Η UCI Ελλάς θα καθοδηγεί και θα παρέχει κάθε δυνατή βοήθεια στον δανειολήπτη, έτσι ώστε τα παραπάνω στοιχεία να συμπληρώνονται σωστά και να διευκολύνεται το μετέπειτα στάδιο υποβολής λύσεων ρύθμισης ή οριστικής διευθέτησης, που και αυτό διενεργείται μέσω της Πλατφόρμας.

Η UCI Ελλάς δύναται να απαιτεί από τον δανειολήπτη την παροχή υποστηρικτικών στοιχείων και δικαιολογητικών εγγράφων, όταν αυτά απαιτούνται για την επιβεβαίωση/εξακρίβωση των πληροφοριών που υποβλήθηκαν και προσαρμόζει τις αντίστοιχες απαιτήσεις της, εφόσον τα απαιτούμενα στοιχεία είναι προσβάσιμα μέσω ψηφιακών υποδομών της ΕΓΔΙΧ.

Η προθεσμία προσκόμισης αυτών των δικαιολογητικών εγγράφων ορίζεται στις 15 εργάσιμες ημέρες από την υποβολή του αιτήματος της UCI Ελλάς, εκτός από τις περιπτώσεις που απαιτείται επιπλέον χρόνος για την έκδοση ή διαθεσιμότητα του εγγράφου, οπότε οι αντίστοιχες προθεσμίες του Κώδικα Δεοντολογίας παρατείνονται αναλόγως.

## Στάδιο 3: Αξιολόγηση οικονομικών στοιχείων

Η UCI Ελλάς αξιοποιεί την πληροφόρηση που παρέχεται σύμφωνα με τα προβλεπόμενα στο Στάδιο 2 καθώς και κάθε άλλη πληροφόρηση από κάθε διαθέσιμη πηγή (στην οποία έχει από τον νόμο τη δυνατότητα να ερευνήσει), προκειμένου να αξιολογήσει συνολικά τα δεδομένα.

Ειδικότερα, μέσω των συλλεχθέντων στοιχείων η UCI Ελλάς:

- (α) Θα διαμορφώσει εικόνα για την περιουσιακή κατάσταση του δανειολήπτη
- (β) Θα αξιολογήσει την τρέχουσα ικανότητα αποπληρωμής του δανειολήπτη, λαμβάνοντας υπ' όψιν το συνολικό ύψος και τη φύση των οφειλών του, συμπεριλαμβανομένων των οφειλών προς το Δημόσιο, ασφαλιστικούς φορείς κλπ.
- (γ) Θα μελετήσει το ιστορικό της οικονομικής συμπεριφοράς του δανειολήπτη,
- (δ) Θα αξιολογήσει τη μελλοντική ικανότητα αποπληρωμής των οφειλών εκ μέρους του δανειολήπτη μέχρι τη λήξη της περιόδου ρύθμισης.

Η εκτίμηση της μελλοντικής ικανότητας αποπληρωμής των οφειλών εκ μέρους του δανειολήπτη πραγματοποιείται λαμβάνοντας υποχρεωτικά υπόψη:

- το ελάχιστο επίπεδο των «εύλογων δαπανών διαβίωσης» και
- τις παραμέτρους που περιγράφονται στο Κεφάλαιο Α.2 της Πράξης Εκτελεστικής Επιτροπής της Τράπεζας της Ελλάδος 54/2015 (ηλικία, επάγγελμα, οικογενειακή κατάσταση, υγεία κλπ.), ώστε κατά την εκτίμηση της ικανότητας αποπληρωμής να λαμβάνονται υπόψη παράγοντες υγείας, κοινωνικοί κλπ., που θα μπορούσαν να επηρεάσουν ουσιαστικά την ικανότητα αποπληρωμής του δανειολήπτη.

Γενικά, η UCI Ελλάς διενεργεί την αξιολόγησή της με βάση τόσο ιστορικά στοιχεία όσο και ρεαλιστικές παραδοχές για μελλοντικές εξελίξεις και καταβάλει κάθε εύλογη προσπάθεια για να συνεργαστεί με τον δανειολήπτη καθ' όλη τη διαδικασία αξιολόγησης, προκειμένου να προσδιορίσει με ακρίβεια την ικανότητα αποπληρωμής του, με στόχο να καταλήξουν από κοινού σε μία κατάλληλη λύση. Κατά τη διάρκεια αυτού του σταδίου, είναι σημαντική η συμμετοχή του δανειολήπτη μέσω της Πλατφόρμας.

## Στάδιο 4: Πρόταση κατάλληλης λύσης

Μετά την ανωτέρω αξιολόγηση η UCI Ελλάς παρέχει, χωρίς αυτό να θεωρείται νέα υπηρεσία προς τον



δανειολήπτη που θεωρείται συνεργάσιμος, πρόταση μιας ή περισσότερων εναλλακτικών λύσεων ρύθμισης και αν καμία εξ αυτών δεν συμφωνηθεί, λύση/εις οριστικής διευθέτησης.

Πιο συγκεκριμένα, η UCI Ελλάς υποβάλλει μέσω της Πλατφόρμας και εντός δυο (2) μηνών από την ημερομηνία παραλαβής της σχετικής αίτησης του δανειολήπτη, μετά τη λήψη των οικονομικών και άλλων πληροφοριών και την αξιολόγησή τους χρόνου, την προτεινόμενη ή τις εναλλακτικά προτεινόμενες σε αυτόν λύσεις ρύθμισης και, αν καμία εξ αυτών δεν συμφωνηθεί, τις λύσεις οριστικής διευθέτησης.

Με την παραλαβή του ανωτέρω εγγράφου, ο δανειολήπτης έχει τη δυνατότητα (χωρίς να μπορεί να τροποποιήσει πλέον τα δεδομένα που έχουν ήδη καταχωριστεί) εντός προθεσμίας δεκαπέντε (15) εργάσιμων ημερών να προβεί μέσω της Πλατφόρμας σε μία εκ των παρακάτω ενεργειών:

(α) Συναίνεση

Σε αυτή την περίπτωση ο δανειολήπτης παρέχει τη συναίνεσή του στην προτεινόμενη ή σε μία από τις προτεινόμενες λύσεις.

(β) Αντιπρόταση

Σε αυτή την περίπτωση ο δανειολήπτης αντιπροτείνει ζητώντας, εάν το επιθυμεί, τη διαμεσολάβηση τρίτου φορέα της επιλογής του.

(γ) Άρνηση

Σε αυτή την περίπτωση ο δανειολήπτης δηλώνει ότι αρνείται να συναινέσει σε οποιαδήποτε πρόταση.

Σε περίπτωση υποβολής αντιπρότασης από τον δανειολήπτη μέσω της Πλατφόρμας, η UCI Ελλάς υποχρεούται να προβεί σε αξιολόγηση της εν λόγω αντιπρότασης και εντός ενός (1) μηνός από την παραλαβή της και:

(i) είτε να συναινέσει με την αντιπρόταση,

(ii) είτε να απαντήσει εγγράφως ότι την απορρίπτει και ότι παραμένει ενεργή η αρχική της πρόταση, με τη βασική σχετική τεκμηρίωση,

(iii) είτε να υποβάλει νέα πρόταση, η οποία είναι και η τελική.

Εφόσον συντρέξει μία από τις ανωτέρω (ii) (iii) περιπτώσεις, ο δανειολήπτης εντός προθεσμίας δέκα πέντε (15) ημερολογιακών ημερών, παρέχει τη συναίνεσή του στη νέα ή την αρχική πρόταση ή δηλώνει ότι αρνείται να συναινέσει στη νέα πρόταση.

## **Οικονομικές και νομικές επιπτώσεις από τη μη επίτευξη συμφωνίας**

Κατ' αρχάς, ο οφειλέτης δεν θα έχει τη δυνατότητα να επηρεάσει την έκβαση της διαδικασίας αναδιάρθρωσης των χρεών του. Ειδικότερα, σε περίπτωση που ο οφειλέτης και ο δανειστής του δεν συμφωνήσουν σε ένα σχέδιο αναδιάρθρωσης και αποπληρωμής των οφειλών, θα ακολουθήσει άμεσα (εάν δεν έχει ήδη γίνει) καταγγελία της χρηματοδοτικής σύμβασης, καθώς και έναρξη δικαστικών ενεργειών για την είσπραξη της οφειλής (π.χ. κατάσχεση και πλειστηριασμός περιουσιακών στοιχείων δανειολήπτη ή/και εγγυητή), καθώς και επιβάρυνση της οφειλής με τόκους υπερημερίας και με δικαστικές δαπάνες.

Επίσης, θα προκύψει ο κίνδυνος να παραμείνουν ο δανειολήπτης και ο εγγυητής υπόχρεοι για τυχόν ανεξόφλητο υπόλοιπο μετά την ολοκλήρωση των διαδικασιών αναγκαστικής εκποίησης περιουσιακών στοιχείων τους.

Τέλος, υπάρχει ο κίνδυνος αποκλεισμού του μη συνεργάσιμου δανειολήπτη από ειδικές ευεργετικές διατάξεις της νομοθεσίας (όπως από τον Ν.3869/2010 ή τον Ν.4354/2015) και τυχόν πλεονεκτημάτων των οποίων ο δανειολήπτης μπορεί να τύχει εάν συνεργασθεί στην εξεύρεση κατάλληλης λύσης (όπως η αποχή του δανειστή από δικαστικές ενέργειες ή η πιθανή εξέταση ελάφρυνσης χρέους κλπ.).

Στο πλαίσιο αυτό, η UCI Ελλάς προτρέπει όλους τους δανειολήπτες να είναι συνεργάσιμοι, να προσεγγίζουν έγκαιρα τους δανειστές τους και να μην αγνοούν τις σχετικές γραπτές και προφορικές ειδοποιήσεις.

## **Συνοπτική Περιγραφή Λύσεων Ρύθμισης ή και Οριστικής Διευθέτησης**

Η UCI Ελλάς εξετάζει και προτείνει στο δανειολήπτη τις διαθέσιμες λύσεις ρύθμισης ή και οριστικής διευθέτησης που προσφέρονται και επεξηγεί τα κριτήρια αξιολόγησης ανά περίπτωση καθώς και την καταλληλότητα των λύσεων. Πιο συγκεκριμένα, η UCI Ελλάς δύναται να προτείνει:

### **I. Βραχυπρόθεσμες Ρυθμίσεις**

Οι λύσεις που η UCI Ελλάς προτείνει σε περίπτωση που ο δανειολήπτης αντιμετωπίζει παροδικά ή βραχυπρόθεσμα οικονομικά προβλήματα, (π.χ. μειωμένο εισόδημα, απώλεια εργασίας, έκτακτα προσωπικά ή οικογενειακά έξοδα στα οποία δεν μπορεί να ανταποκριθεί ο οικογενειακός προϋπολογισμός κ.α.).

- Μειωμένη δόση για διάρκεια έως 3 έτη, μεγαλύτερη των τόκων

Η συγκεκριμένη λύση έχει ως επίπτωση τη μείωση του οφειλόμενου υπολοίπου του δανείου, αλλά το ποσοστό απομείωσης είναι χαμηλότερο σε σύγκριση με την απομείωση του κεφαλαίου με την καταβολή ολόκληρης της συμβατικής δόσης.

- Κεφαλαιοποίηση ληξιπρόθεσμων οφειλών

Η UCI Ελλάς εξετάζει το ενδεχόμενο κεφαλαιοποίησης μέρους της ληξιπρόθεσμης οφειλής σε συνδυασμό με νέο πλάνο αποπληρωμής, με σκοπό την ταχύτερη επαναφορά του δανείου σε ενήμερη κατάσταση.

- Μειωμένη δόση για διάρκεια έως 3 μήνες, μικρότερη των τόκων

Η συγκεκριμένη λύση έχει ως επίπτωση την αύξηση του οφειλόμενου υπολοίπου του δανείου, κατά το ποσό των μη καταβληθέντων τόκων οι οποίοι κεφαλαιοποιούνται.

### **II. Μακροπρόθεσμες Ρυθμίσεις**

Οι λύσεις που η UCI Ελλάς προτείνει σε περιπτώσεις που η αδυναμία αποπληρωμής κρίνεται μόνιμη ή μακροχρόνια.

- Παράταση της διάρκειας του δανείου

Η UCI Ελλάς εξετάζει το ενδεχόμενο παράτασης της διάρκειας αποπληρωμής του δανείου με σκοπό την καταβολή μιας νέας μειωμένης μηνιαίας δόσης. Σε περίπτωση ύπαρξης ληξιπρόθεσμων οφειλών, απαραίτητη προϋπόθεση για την εφαρμογή της συγκεκριμένης ρύθμισης είναι η επαναφορά του δανείου σε ενήμερη κατάσταση.

- Μείωση του επιτοκίου του δανείου

Η UCI Ελλάς εξετάζει το ενδεχόμενο μείωσης του επιτοκίου του δανείου με σκοπό την καταβολή μιας νέας μειωμένης μηνιαίας δόσης. Σε περίπτωση ύπαρξης ληξιπρόθεσμων οφειλών, απαραίτητη προϋπόθεση για την εφαρμογή της συγκεκριμένης ρύθμισης είναι η επαναφορά του δανείου σε ενήμερη κατάσταση.

### III. Λύση Οριστικής Διευθέτησης

Η λύση που η UCI Ελλάς προτείνει σε περιπτώσεις που η αδυναμία αποπληρωμής κρίνεται μόνιμη και για την αποφυγή τυχόν νομικών ενεργειών κατά του δανειολήπτη (στην περίπτωση που το δάνειο πλέον βρίσκεται σε οριστική καθυστέρηση), μεταξύ αυτών και της διαδικασίας του πλειστηριασμού.

- Παροχή υποστηρικτικής βοήθειας για την πώληση του προσημειωμένου υπέρ της Δανείστριας ακινήτου.

Η UCI Ελλάς με τη συναίνεση του δανειολήπτη, παρέχει τη δυνατότητα πώλησης του προσημειωμένου ακινήτου με την αρωγή του δικτύου συνεργαζόμενων μεσιτών, προς ολική ή μερική αποπληρωμή της οφειλής. Σε περίπτωση που το τίμημα πώλησης δεν επαρκέσει για την αποπληρωμή της συνολικής οφειλής, ο δανειολήπτης υποχρεούται να εξοφλήσει το εναπομείναν ποσό με τους ίδιους συμβατικούς όρους.

Όλες οι λύσεις που περιγράφονται παραπάνω είναι ενδεικτικές.

Επιπλέον, η πρόταση οποιασδήποτε λύσης θα είναι αποτέλεσμα μελέτης κάθε εξατομικευμένης περίπτωσης δανειολήπτη, αξιοποιώντας κάθε διαθέσιμη πληροφορία. Στην περίπτωση κατά την οποία μετά από ενδελεχή αξιολόγηση η UCI Ελλάς καταλήγει σε αρνητική απόφαση (δηλαδή εκτιμάται ότι ο δανειολήπτης δεν θα είναι σε θέση να συμμορφωθεί με οποιαδήποτε από τις παραπάνω λύσεις που εξετάστηκαν), τότε γνωστοποιεί αυτή της την απόφαση στον δανειολήπτη άμεσα, παρέχοντας λεπτομερείς επεξηγήσεις.

### IV. Διαδικασία αποτίμησης εμπράγματων εξασφαλίσεων

Λαμβάνοντας υπόψη τη σημασία της αξίας του ακινήτου που έχει ληφθεί ως εμπράγματη εξασφάλιση από την Δανείστρια στην επιλογή της καταλληλότερης λύσης για τον πελάτη, η UCI Ελλάς προβαίνει σε ενδελεχή και συστηματική αξιολόγηση των ακίνητων εξασφαλίσεων της Δανείστριας (ή άλλων περιουσιακών στοιχείων του δανειολήπτη που θα μπορούσαν με τη συναίνεσή του να αποτελέσουν πρόσθετη/ες εξασφάλιση/εις), μέσω διενέργειας εκτίμησης των ακινήτων από ανεξάρτητους πιστοποιημένους εκτιμητές σε τακτά χρονικά διαστήματα.

Τέλος, κατά την παρουσίαση της προτεινόμενης ή των εναλλακτικά προτεινόμενων λύσεων, η UCI Ελλάς είναι δεκτική σε σχόλια και ερωτήματα εκ μέρους του δανειολήπτη, παρέχοντάς του όσο το δυνατόν πιο τυποποιημένη και εύληπτη πληροφόρηση, προκειμένου αυτός να κατανοήσει την πρόταση ή και τις διαφορές τόσο μεταξύ των εναλλακτικά προτεινόμενων λύσεων, σε περίπτωση που υφίστανται περισσότερες από μία, όσο και μεταξύ των υφιστάμενων και νέων όρων αποπληρωμής των οφειλών.

### Στάδιο 5 : Διαδικασία Εξέτασης Ενστάσεων (Δ.Ε.Ε.)

Σύμφωνα με τον Κώδικα Δεοντολογίας η UCI Ελλάς έχει συστήσει ειδική Επιτροπή Εξέτασης Ενστάσεων, αρμόδια για τον χειρισμό των ενστάσεων δανειοληπτών.

Ειδικότερα, ένσταση μπορεί να υποβάλλεται αναφορικά με τη διαδικασία που τυχόν οδήγησε στο χαρακτηρισμό ενός δανειολήπτη ως «μη συνεργάσιμου». Κάθε δανειολήπτης δικαιούται να υποβάλει ένσταση μετά την κατηγοριοποίησή του ως μη συνεργάσιμου. Οι ενστάσεις μπορούν να υποβάλλονται μέσα σε προθεσμία δέκα πέντε (15) ημερολογιακών ημερών από τη λήψη από τον δανειολήπτη της έγγραφης ειδοποίησης για την κατηγοριοποίηση αυτή.

Η Επιτροπή που μελετά, εξετάζει και αναλύει τις ληφθείσες ενστάσεις αποτελείται από τρία άτομα ανεξάρτητα από τις λειτουργίες χορήγησης, έγκρισης και ελέγχου πιστοδοτήσεων.

## Υποβολή Ένστασης

Η υποβολή της ένστασης μαζί με όλα τα συνοδευτικά έγγραφα (π.χ. νομικά και οικονομικά έγγραφα, αλληλογραφία με την UCI Ελλάς, πληροφορίες που δόθηκαν στην UCI Ελλάς κλπ.) πραγματοποιείται μόνον εγγράφως και σε συγκεκριμένη μορφή (Τυποποιημένο Έντυπο Υποβολής Ενστάσεων της UCI Ελλάς) και αποστέλλεται με τους ακόλουθους τρόπους:

- (α) προσωπικά, με παράδοση στο Ειδικό σημείο Επικοινωνίας της UCI Ελλάς (κεντρικά γραφεία της εταιρείας στην Αθήνα και επί της οδού Αγγέλου Πυρρή 5) ή
- (β) μέσω ταχυδρομείου, στη διεύθυνση:  
UCI ΕΛΛΑΣ ΜΟΝΟΠΡΟΣΩΠΗ ΑΝΩΝΥΜΗ ΕΤΑΙΡΙΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΑΠΑΙΤΗΣΕΩΝ από ΔΑΝΕΙΑ ΚΑΙ ΠΙΣΤΩΣΕΙΣ  
Επιτροπή Εξέτασης Ενστάσεων, Αγγέλου Πυρρή 5, Τ.Κ. 11527, Αθήνα

Οι δανειολήπτες μπορούν να προμηθεύονται το σχετικό έντυπο είτε από τα κεντρικά γραφεία της UCI Ελλάς στην Αθήνα, που έχουν ορισθεί ως «Ειδικό Σημείο Επικοινωνίας», είτε από την ιστοσελίδα της UCI Ελλάς στο διαδίκτυο ([www.uci.gr](http://www.uci.gr)). Κατόπιν σχετικού αιτήματος του δανειολήπτη, η UCI Ελλάς παρέχει βεβαίωση παραλαβής της ένστασης.

Όλα τα ενδιαφερόμενα πρόσωπα μπορούν να επικοινωνούν με την Επιτροπή Ενστάσεων ως εξής:

Διεύθυνση Τμήματος Εξυπηρέτησης Τηλ : 210 7491816

Φαξ: 210 7759154

Email: [ucidec@uci.com](mailto:ucidec@uci.com)

## Εξέταση Ένστασης

Με τη λήψη της ένστασης, η Επιτροπή οφείλει να προβεί στην εξέτασή της και να δώσει έγγραφη και πλήρως αιτιολογημένη απάντηση στον δανειολήπτη μέσα σε χρονικό διάστημα το οποίο δεν μπορεί να υπερβεί τους δυο (2) μήνες από την υποβολή της ένστασης εκ μέρους του δανειολήπτη.

Αναφορικά με τα έγγραφα και δικαιολογητικά που εξετάζονται, η Επιτροπή λαμβάνει υπ' όψιν της τα έγγραφα που προσκομίζει/αποστέλλει ο δανειολήπτης με την ένσταση καθώς και οποιοδήποτε άλλο έγγραφο ή στοιχείο θεωρεί χρήσιμο. Συγκεκριμένα, η Επιτροπή μπορεί να λάβει ενημέρωση από της συστημικές εφαρμογές της UCI Ελλάς, καθώς και από τα διαθέσιμα έγγραφα, σχετικά με το ιστορικό του οφειλέτη, τις λύσεις/ ρυθμίσεις που η UCI Ελλάς έχει ήδη προτείνει στον οφειλέτη (υλοποιημένες ή όχι), το προφίλ του οφειλέτη (οικονομικό, συναλλακτικό, επικοινωνίας), τις πιθανές μελλοντικές προτεινόμενες λύσεις, τις προτάσεις που ο οφειλέτης αυτοπροσώπως ή μέσω πληρεξουσίου δικηγόρου έχει αντιπροτείνει και τη διαδικασία που πρέπει να εφαρμοστεί. Επιπλέον η Επιτροπή μπορεί να ζητήσει επιπρόσθετα έγγραφα μέσα σε συγκεκριμένη προθεσμία από τον δανειολήπτη.

Κάθε δανειολήπτης έχει δικαίωμα να υποβάλει ένσταση μία φορά μετά από κάθε εφαρμογή της ΔΕΚ.

## Φορείς στους οποίους διαβιβάζονται τα στοιχεία των δανειοληπτών με καταβολές σε καθυστέρηση

Η UCI Ελλάς δύναται να επεξεργάζεται και να διαβιβάζει τα στοιχεία που σχετίζονται με τις καθυστερούμενες καταβολές του δανειολήπτη σε εταιρείες του Ομίλου στον οποίο ανήκει, οι οποίες ασχολούνται με χρηματοοικονομικές και πιστωτικές δραστηριότητες. Επίσης, διαβιβάζει τα στοιχεία αυτά στην εταιρεία Τραπεζικά Συστήματα Πληροφοριών ΤΕΙΡΕΣΙΑΣ ΑΕ. Σε κάθε περίπτωση, η UCI Ελλάς τηρεί κατά τις διαβιβάσεις αυτές τις διατάξεις για την προστασία των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα. Περισσότερες πληροφορίες για την πολιτική προστασίας προσωπικών δεδομένων που εφαρμόζει η UCI Ελλάς παρέχονται στην ιστοσελίδα της <https://uci.gr/politiki-prostasias-prosopikon-dedomenon/>.

## Φορείς παροχής συμβουλευτικής συνδρομής και ενημέρωσης στους δανειολήπτες

### **Ειδική Γραμματεία Διαχείρισης Ιδιωτικού Χρέους**

(και τα αναφερόμενα στην ιστοσελίδα της Κέντρα Ενημέρωσης και Υποστήριξης Δανειοληπτών)

Θηβών 196-198 Άγιος Ιωάννης Ρέντης 18233

[www.keyd.gov.gr](http://www.keyd.gov.gr)

### **Ελληνικός Χρηματοοικονομικός Μεσολαβητής**

Μασσαλίας 1, 10680 Αθήνα)

<https://hobis.gr/>

### **Συνήγορος του Καταναλωτή**

(Λ. Αλεξάνδρας 144, 11471 Αθήνα)

<http://www.synigoroskatanaloti.gr/>

### **Μητρώο Διαπιστευμένων Διαμεσολαβητών του άρθρου 7 Ν.3898/2010:**

[http://www.diamesolavisi.gov.gr/sites/default/files/pinak  
as\\_diapisteumenwn\\_diamesolavitwn.pdf](http://www.diamesolavisi.gov.gr/sites/default/files/pinak<br/>as_diapisteumenwn_diamesolavitwn.pdf)